Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-420
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, verder te noemen 'Verzekeraar', waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen 'Uitvoerder'.
Datum uitspraak	: 13 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte zijn verzoek om rechtsbijstand heeft afgewezen. Verzekeraar wijst Consument op de mogelijkheid de klacht bij Uitvoerder in te dienen dan wel Verzekeraar een machtiging te verstrekken, zodat Verzekeraar inzage krijgt in het dossier. Consument wenst dat Verzekeraar en niet Uitvoerder de klacht behandelt. Verder weigert Consument Verzekeraar een machtiging te verstrekken. De Commissie is van oordeel dat de interne klachtprocedure bij Verzekeraar niet is doorlopen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het aanvullende stuk van Consument van 23 maart 2020;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende brief van Consument van 29 april 2020.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand aan Uitvoerder is overgedragen.

2.2 Consument heeft op enig moment inzake een geschil met een notaris een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. Volgens Consument is het verzoek om rechtshulp afgewezen, omdat de zaak niet haalbaar zou zijn. Consument heeft hierop, vanwege de tijdsdruk, op eigen kosten een advocaat ingeschakeld om de overdracht van zijn appartement bij de notaris te bewerkstelligen. Met de hulp van de advocaat heeft Consument zijn doel met enige vertraging bereikt.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering van Consument

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen en vordert van Verzekeraar een schadevergoeding van € 5.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd:

- Consument heeft een klacht tegen Verzekeraar en niet tegen Uitvoerder ingediend, omdat hij een contractuele relatie met Verzekeraar heeft en ook de premie aan Verzekeraar betaalt. Verder ontvangt Consument de bescheiden (polisbladen en nota's) van Verzekeraar en communiceert hij via het online-systeem van Verzekeraar. Nu Verzekeraar zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen, is niet Uitvoerder maar Verzekeraar gehouden de klacht te behandelen en de schade van Consument te vergoeden. De omstandigheid dat Verzekeraar de uitvoering van rechtsbijstand aan Uitvoerder heeft overgelaten, kan Consument niet worden tegengeworpen.
- Verzekeraar heeft in een eerdere zaak, waarbij Consument eveneens als lid van de VvE optrad, ten onrechte het verzoek om rechtsbijstand afgewezen. Ook in die zaak heeft Consument zelf kosten moeten maken en is hij in het gelijk gesteld.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Verzekeraar had graag met Consument naar een oplossing gekeken, maar beschikt niet over het dossier bij Uitvoerder. Consument wenst uit principiële overwegingen geen machtiging aan Verzekeraar af te geven om het dossier bij Uitvoerder in te zien. De klacht heeft de interne klachtprocedure van Verzekeraar dan ook niet doorlopen.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid

4.1 Gelet op het verweer van Verzekeraar dat de klacht van Consument de interne klacht-procedure niet heeft doorlopen, zal de Commissie allereerst moeten beoordelen of de klacht van Consument behandelbaar is.

In artikel 3 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna 'het Reglement') is namelijk bepaald dat de Commissie een klacht alleen in behandeling kan nemen als Consument de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener heeft doorlopen. Bij brief van 23 maart 2020 is Consument in kennis gesteld van het feit dat de klacht voorlopig in behandeling is genomen. In artikel 9 van het Reglement is nader omschreven dat de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het definitieve oordeel kan komen dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking komt. Hoewel Consument een klacht bij Verzekeraar heeft ingediend, blijkt uit het e-mailbericht van Verzekeraar van 20 februari 2020 en de brief van Verzekeraar van 16 april 2020 dat Consument Verzekeraar niet in de gelegenheid heeft gesteld de klacht inhoudelijk te beoordelen. Consument heeft immers om hem moverende redenen de nodige stukken voor de beoordeling van de klacht niet aan Verzekeraar verstrekt en evenmin Verzekeraar inzage in het dossier bij Uitvoerder gegeven. Uit de door Consument overgelegde stukken blijkt niet dat Verzekeraar het verzoek om rechtsbijstand heeft beoordeeld. Nu Verzekeraar inzake de klacht van Consument geen inhoudelijk standpunt heeft kunnen innemen, kan ook hierom niet een beoordeling worden gegeven. Naar het oordeel van de Commissie is de klacht van Consument om deze reden niet-behandelbaar.

Uitvoering van rechtsbijstand door Uitvoerder

4.2 De Commissie wil in aanvulling op het voorgaande nog het volgende opmerken. Uit de klachtomschrijving blijkt dat Consument zijn klacht niet bij Uitvoerder wenst in te dienen, omdat hij met Verzekeraar – en dus niet met Uitvoerder – een contractuele relatie heeft. Voor multibrancheverzekeraars, zoals Verzekeraar, geldt op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht ('Wft') dat een verzekeraar niet zelf uitvoering aan de rechtsbijstand-verzekering mag geven om belangenconflicten te voorkomen. De Commissie constateert dat Verzekeraar zijn schaderegeling heeft vormgegeven conform de methode van artikel 4:65 lid 2 onder a Wft, waarbij de rechtsbijstandverlening in handen wordt gegeven van een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor, in dit geval Uitvoerder. Het is dus om belangen-conflicten te voorkomen dat Verzekeraar geen inzage heeft in de dossiers bij Uitvoerder. Nu de bevoegdheid om rechtshulp te verlenen niet bij Verzekeraar maar bij Uitvoerder ligt, ligt het op de weg van Consument zijn klacht bij Uitvoerder in te dienen. Consument wenst echter dat Verzekeraar de klacht behandelt. In dat kader heeft Verzekeraar – kennelijk bij wijze van uitzondering - Consument om een machtiging verzocht. Nu Consument Verzekeraar niet in kennis heeft gesteld van de grondslag van zijn vordering, heeft Verzekeraar de klacht in de interne klachtprocedure niet kunnen behandelen.

Conclusie

4.3 Het hiervoor overwogene leidt de Commissie tot de conclusie dat de klacht van Consument tegen Verzekeraar niet behandelbaar is.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht niet behandelbaar door Kifid.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.